

บทคัดย่อ

บทคัดย่อวิทยานิพนธ์ เสนอต่อโครงการบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยแม่โจ้ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของ ความสมบูรณ์แห่งปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ

การพัฒนาศูนย์กลางขององค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย

จังหวัดเชียงใหม่

โดย

นางสาวปริยานุช ศรีโย

กรกฎาคม 2544

ประธานกรรมการที่ปรึกษา: รองศาสตราจารย์ ดร.อนุรักษ์ ปัญญาวัฒน์

ภาควิชา/คณะ: ภาควิชาบริหารธุรกิจและการตลาดการเกษตร คณะธุรกิจการเกษตร

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาสภาพปัจจุบันเกี่ยวกับการพัฒนาศูนย์กลางขององค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย จังหวัดเชียงใหม่ 2) ศึกษาความคาดหวังเกี่ยวกับการพัฒนาศูนย์กลางขององค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย จังหวัดเชียงใหม่ 3) ศึกษาความต้องการในการพัฒนาศูนย์กลางขององค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย จังหวัดเชียงใหม่ และ 4) ศึกษาปัญหาและอุปสรรคภายใต้เงื่อนไขของลักษณะทางประชากรและบริบทขององค์การ ที่มีต่อการพัฒนาศูนย์กลางขององค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย จังหวัดเชียงใหม่ ผู้ให้ข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้คือ บุคลากรที่ปฏิบัติงานที่องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย จังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งได้จากการสุ่มตัวอย่างแบบมีระบบ (Systematic random sampling) จำนวน 180 คน โดยใช้แบบสอบถามที่สร้างขึ้นตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย จากนั้นนำข้อมูลที่รวบรวมได้มาวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสถิติสำเร็จรูป เพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ (SPSS for Windows)

ผลการวิจัยมีดังนี้ 1) บุคลากรส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุระหว่าง 31-40 ปี มีระดับการศึกษาสูงสุดระดับปริญญาตรี ปฏิบัติงานด้านช่าง และมีอายุการทำงานในองค์กรโทรศัพท์แห่งประเทศไทย จังหวัดเชียงใหม่ เป็นเวลา 6-10 ปี และ 11-15 ปี เท่ากัน 2) สภาพปัจจุบันในการพัฒนาบุคลากร พบว่า บุคลากรส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่า การพัฒนาบุคลากรในปัจจุบันขององค์กรโทรศัพท์แห่งประเทศไทย จังหวัดเชียงใหม่ แต่ละด้าน ซึ่งประกอบด้วย ด้านการปฐมนิเทศ ด้านการมอบหมายงาน ด้านการฝึกอบรม ด้านการศึกษาต่อ และด้านการพัฒนานอกแบบ โดยรวมแล้วยังมีการปฏิบัติอยู่ในระดับน้อย 3) สภาพคาดหวังในการพัฒนาบุคลากร สำหรับสภาพคาดหวัง บุคลากรโดยส่วนใหญ่คาดหวังมีการปฏิบัติเกี่ยวกับการพัฒนาบุคลากรขององค์กรโทรศัพท์ฯ อยู่ในระดับมากในทุก ๆ ด้าน 4) บุคลากรมีความต้องการให้ปรับปรุงการพัฒนาบุคลากรขององค์กรโทรศัพท์ฯ ในทุก ๆ ด้าน อันเกิดจากความแตกต่างระหว่างความคาดหวังกับการปฏิบัติจริงในปัจจุบัน ซึ่งมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 5) สำหรับปัญหาและอุปสรรคในการพัฒนาบุคลากร โดยรวมแล้ว บุคลากรมีความคิดเห็นว่าปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งประกอบด้วยด้านบุคลากร ปัญหาที่สำคัญได้แก่ ความกระตือรือร้นในการแสวงหาความรู้และประสบการณ์ใหม่ของตัวบุคลากร ด้านองค์กร ปัญหาที่สำคัญได้แก่ การเปิดโอกาสให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการกำหนดโครงการฝึกอบรม ด้านเทคนิค ปัญหาที่สำคัญคือ ความเหมาะสมและความยุติธรรมในการคัดเลือกบุคลากรเข้ารับการฝึกอบรมและความต่อเนื่องของโครงการฝึกอบรม ด้านนโยบาย ปัญหาที่สำคัญคือ การมีงบประมาณไม่เพียงพอในการจัดกิจกรรมเพื่อการพัฒนาบุคลากร

ABSTRACT

Abstract of thesis submitted to the Graduate School Project of Maejo University in partial fulfillment of the requirements for the degree of Master of Business Administration in Business Administration

PERSONNEL DEVELOPMENT OF THE TELEPHONE ORGANIZATION OF THAILAND IN CHIANGMAI

By

PREEYANUSH SRIYAI

JULY 2001

Chairman: Associate Professor Dr. Anurak Panyanuwat
Department/Faculty: Department of Agricultural Business Administration and Marketing,
Faculty of Agricultural Business

The objectives of this research were to investigate : 1) the current stage of personnel development of the Telephone Organization of Thailand (T.O.T) in Chiangmai ; 2) T.O.T employees' expectations of personnel development; 3) their needs for personnel development; and 4) their problems and obstacles concerning such matter. The data was collected by means of questionnaires from 180 samples of T.O.T employees in Chiangmai, which were chosen by the use of the systematic random sampling technique, and analyzed by using of the SPSS for Windows.

The findings revealed the most employees were male, 31-40 years old, graduated with a bachelor degree, and worked in the technical department. The employees with work experience of 6-10 years were approximately the same number as those with 11-15 years experience.

In most employees' opinions, all aspects of personnel development were conducted at a low level, i.e. orientation, job assignment, training, further education and unconventional development.

Most employees had a high level of expectations of all aspects of T.O.T personnel development and wanted all of them to be improved. Their expectations and actual personnel development performance were found to be significantly different, at the level of 0.05.

The employees' overall problems were found to be at a moderate level. The problems were as follows: the employees lacked enthusiasm in gaining new knowledge and experiences; they were not given opportunity to participate in determining training projects; the selection of employees for training was inappropriate and training programs were not continuously conducted; and the budget was insufficient for conducting personnel development activities.